

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
SEMESTER I TAHUN 2025**



**TIM PENGUATAN PENGAWASAN**

**STASIUN KIPM BAUBAU  
BADAN PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN MUTU HASIL KELAUTAN DAN  
PERIKANAN  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat Semester I tahun 2025.

Laporan kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaduan terkait gratifikasi maupun sistem pelayanan yang diberikan oleh Stasiun KIPM Baubau berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Kami berharap Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat dapat berguna dalam pengambilan kebijakan bagi Stasiun KIPM Baubau selanjutnya. Atas perhatiannya kami ucapkan banyak terimakasih.

Baubau, Juli 2025  
Kepala,  
  
Yuli Irawati Wijaya

## I. PENDAHULUAN

Stasiun KIPM Baubau dalam rangka membangun zona integritas untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan Stasiun KIPM Baubau telah menetapkan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan (KIPM) Baubau dalam suatu Surat Perintah Tugas Nomor B.249/SKIPM.BUW/KP.440/V/2025 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat/*Whistle Blowing system* (WBS) dan Konsultasi Publik Pada Stasiun Karantina Ikan, pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Baubau, yang berdasarkan pada Surat Keputusan Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Nomor 2 Tahun 2025 tentang Tim Penanganan Pengaduan Unit Kerja Eselon I dan Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penanganan pengaduan masyarakat secara umum bermanfaat untuk mengetahui masalah dan kekurangan organisasi dari sudut pandang masyarakat/pengguna jasa, sekaligus mencari solusi dan inovasi di bidang pelayanan publik.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, maka reformasi birokrasi yang berjalan di seluruh Kementerian/Lembaga Negara, mengamanatkan seluruh tatanan pelaksanaan kebijakan dan sistem pelayanan masyarakat dilakukan oleh pemerintah dengan memenuhi kaedah pelayanan secara terbuka agar seluruh program dan kegiatan yang dilaksanakan memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan masyarakat.

Peran serta masyarakat merupakan peran aktif dalam mewujudkan Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, yang dilaksanakan dengan menaati norma hukum, moral, dan sosial lainnya yang berlaku dalam masyarakat. Peran serta masyarakat sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 68 Tahun 1999 dilaksanakan dalam bentuk :

1. Hak mencari, memperoleh, dan memberikan informasi mengenai penyelenggaraan negara;
2. Hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dan adil dari Penyelenggara Negara;
3. Hak menyampaikan saran dan pendapat secara bertanggung jawab terhadap kebijakan Penyelenggara Negara;
4. Hak memperoleh perlindungan hukum.

Sejalan dengan penyelenggaraan negara yang menganut paham demokrasi maka prinsip keterbukaan menjadi kewajiban sehingga membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif mengenai pelayanan yang diberikan khususnya yang menjadi tugas dari pelaksanaan dari Kementerian / Lembaga Negara.

Stasiun KIPM Baubau merupakan UPT SKIPM yang memiliki tugas dan fungsi pengendalian dan pengawasan mutu untuk memastikan keamanan, kualitas, keberlanjutan dan daya saing hasil kelautan dan perikanan di kota Baubau telah membangun sistem pengaduan masyarakat yang dilaksanakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang terbuka untuk seluruh masyarakat/pengguna jasa sehingga diharapkan peran aktif masyarakat turut membangun sistem pelayanan menjadi lebih baik dan optimal.

**Dasar Hukum :**

1. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Tata Kelola Pengawasan Intern di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 56/PERMEN-KP/2020 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

**Maksud dan Tujuan :**

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Penanganan Pengaduan Stasiun KIPM Baubau atas pelaksanaan program/kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat adalah untuk memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan Masyarakat yang dilakukan oleh Tim Stasiun KIPM Baubau.

**II. Personil**

Stasiun KIPM Baubau telah menetapkan Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan membentuk tim penanganan pengaduan masyarakat dalam bentuk Surat Perintah Tugas Nomor B.249/SKIPM.BUW/KP.440/V/2025 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat/*Whistle Blowing System* (WBS) dan Konsultasi Publik pada Stasiun Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Baubau yang berdasarkan pada Surat keputusan Kepala Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Nomor 2 Tahun 2025 sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Stasiun KIPM Baubau dengan Tim sebagai berikut :

1. Penanggung Jawab Pengaduan :
  - Yuni Irawati Wijaya, S.Pi., M.P.
2. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat/ *Whistle Blowing System* dan Investigasi:
  - Riki Purnomo, S.St.Pi
  - Saptari Joan Tatra, S.Pi
3. Penanganan Pengaduan Masyarakat/ *Whistle Blowing System* dan Investigasi :
  - Supriadi, A.Md.
  - Nurlisa
4. Tim Penerima Pengaduan Masyarakat/ *Whistle Blowing System* :
  - Dian Ratna Sari, S.S.T.Pi
  - Ulil Amri Taufik

Tim pengaduan akan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan mengacu pada Prosedur yang terkait penanganan pengaduan masyarakat Stasiun KIPM Baubau .

### III. Mekanisme

Mekanisme sistem pengaduan masyarakat sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dimiliki Stasiun KIPM Baubau sudah berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

### IV. Sarana

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Stasiun KIPM Baubau dalam menunjang pelaksanaan sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah sangat memadai dan didukung oleh media pengaduan baik secara langsung maupun melalui media elektronik lainnya yang sudah ditetapkan. Kondisi sarana pengaduan yang disediakan oleh Stasiun KIPM Baubau dalam kondisi Baik dan dapat diakses publik.

### V. Hasil Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala per semester yang mencakup penanganan pengaduan masyarakat.

#### 1) Pengaduan Masyarakat

Sistem pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Stasiun KIPM Baubau dalam melaksanakan reformasi birokrasi di lingkup kementerian Kelautan dan Perikanan.

Pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan dengan:

- a) Penyalahgunaan wewenang;
- b) Keterlambatan pelayanan;
- c) Pelayanan yang tidak memadai
- d) Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme dan kurangnya transparansi di lingkungan Stasiun KIPM Baubau.
- e) Pelayanan masyarakat terkait sertifikasi, pengawasan dan laboratorium.

Sistem pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Stasiun KIPM Baubau untuk mewujudkan pelayanan publik dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

#### a. Pengaduan Secara Langsung

Apabila terdapat ketidaksesuaian/indikasi lingkup Stasiun KIPM Baubau dalam hal penyalahgunaan wewenang, menghambat pelayanan kepada masyarakat/ pengguna jasa dapat melakukan pengaduan secara langsung ke Kantor Stasiun KIPM Baubau yang beralamat di Jl. Cendana Waramosio, Kel. Kadolomoko, Kec. Kokalukuna, Kota Baubau. Penyampaian pengaduan secara langsung dapat dilakukan dengan cara :

- ✓ Pengaduan Secara lisan yang akan dicatat dan ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan Stasiun KIPM Baubau.
- ✓ Melalui Kotak pengaduan yang terletak di ruang pelayanan Stasiun KIPM Baubau.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi pada semester I bulan Januari sampai bulan Juni 2025 tidak terdapat pengaduan secara langsung.

**b. Pengaduan Secara Tidak Langsung**

Selain dilakukan melalui pengaduan secara langsung Stasiun KIPM Baubau juga menyediakan sarana pengaduan secara tidak langsung, melalui beberapa media elektronik :

- a) Melalui Website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) atau [www.kkp.lapor.go.id](http://www.kkp.lapor.go.id)
- b) Melalui Sosial Media (Facebook, Instagram, Twitter) Stasiun KIPM Baubau
- c) Melalui aplikasi Whatsapp Grup

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap pengaduan secara tidak langsung pada bulan Januari sampai bulan Juni 2025 tidak terdapat pengaduan dari pengguna jasa baik melalui Website Span Lapor, Media sosial maupun dari aplikasi Whatsapp Grup sebagaimana terlampir :

| No. | Bulan    | Tanggal Pengaduan | Jenis Pengaduan | Identitas Pengguna Jasa | Tindaklanjut |
|-----|----------|-------------------|-----------------|-------------------------|--------------|
| 1   | 2        | 3                 | 4               | 5                       | 6            |
| 1   | Januari  | Nihil             | Nihil           | Nihil                   | Nihil        |
| 2   | Februari | Nihil             | Nihil           | Nihil                   | Nihil        |
| 3   | Maret    | Nihil             | Nihil           | Nihil                   | Nihil        |
| 4   | April    | Nihil             | Nihil           | Nihil                   | Nihil        |
| 5   | Mei      | Nihil             | Nihil           | Nihil                   | Nihil        |
| 6   | Juni     | Nihil             | Nihil           | Nihil                   | Nihil        |

**VI. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan terhadap sistem penanganan pengaduan masyarakat di Stasiun KIPM Baubau pada semester I bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2025, tidak terdapat pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga tidak ada rekomendasi untuk semester berikutnya.

**VII. Tindak Lanjut permasalahan sebelumnya**

Hasil dari monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat pada semester II dari bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2024, tidak terdapat pengaduan sehingga tidak ada permasalahan yang perlu ditindaklanjuti pada Semester I tahun 2025.

## VIII. Penutup

Dari hasil monitoring dan evaluasi sistem penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Stasiun KIPM Baubau pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2025 menunjukkan bahwa masyarakat belum berperan aktif dalam melakukan pengaduan terkait pelayanan yang diterima, hal ini karena kurangnya pemahaman tentang hak dan kewajiban, belum memiliki kesadaran serta kepedulian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dengan demikian Stasiun KIPM Baubau berkomitmen untuk selalu melakukan pelayanan dengan optimal serta meningkatkan sosialisasi dan informasi terhadap masyarakat terkait sistem pengaduan.